

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis penelitian

Jenis Penelitian adalah suatu proses pengumpulan dan analisis data yang dilakukan secara sistematis dan logis untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dimana data yang dinyatakan dalam angka dan dianalisis dengan teknik statistik. Analisis kuantitatif menurut Sugiyono (2017) adalah suatu analisis data yang dilandaskan pada filsafat positivisme yang bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Metode penelitian menurut Sugiyono (2017) adalah ilmu yang mempelajari cara atau teknik yang mengarahkan peneliti secara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Penelitian yang digunakan adalah *deskriptif*. *Deskriptif* adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan suatu variabel.

3.2 Sumber Data

Data yang dihasilkan oleh peneliti merupakan hasil akhir dari proses selama berlangsungnya penelitian. Sumber data yang digunakan dalam proses penelitian adalah Data Primer yaitu data asli yang dikumpulkan oleh peneliti data ini dikumpulkan khusus untuk menjawab masalah dalam penelitian secara khusus. Data yang digunakan adalah data dari hasil jawaban kuisioner yang dibagikan kepada siswa menggunakan aplikasi Zenius.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2017) metode pengumpulan data adalah pengujian data yang berkaitan dengan sumber dan cara untuk memperoleh data penelitian. Dalam penelitian ini, metode yang dipergunakan adalah metode survey melalui

angket, yaitu penelitian yang menggunakan metode pengumpulan data dengan cara membagikan kuesioner kepada responden yang memuat daftar pertanyaan tentang permasalahan yang sedang diteliti dan meminta kesediaan responden untuk menjawab daftar pertanyaan tersebut.

Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data, pengumpulan data berdasarkan komunikasi langsung antara peneliti dengan responden untuk mendapatkan data siswa menggunakan aplikasi Zenius. Penelitian ini menggunakan skala likert (1,2,3,4,5). Dalam skala Likert, kuesioner yang digunakan adalah kuesioner pilihan dimana setiap item pernyataan disediakan 5 jawaban.

Tabel 3.1 Skala Penilaian

Kepentingan	Skor	Kinerja	Skor
Sangat Setuju (SS)	5	Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4	Setuju (S)	4
Netral (N)	3	Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2	Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.4 Populasi Dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2017) “Populasi adalah jumlah keseluruhan yang mencakup semua anggota yang diteliti. Dalam penelitian ini, populasinya adalah siswa SMA di Bandar Lampung yang menggunakan aplikasi Zenius.

3.4.2. Sampel

Sampel adalah bagian wakil populasi yang akan diteliti. Sampel yang dipilih dari populasi dianggap mewakili keberadaan populasi Sugiyono (2017). Pengambilan sampel dilakukan dengan pertimbangan bahwa populasi yang ada sangat besar jumlahnya, sehingga tidak memungkinkan

untuk meneliti seluruh populasi yang ada, sehingga dibentuk sebuah perwakilan populasi. Dalam penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat menggunakan metode *nonprobability sampling* yaitu dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, teknik untuk menentukan sampel dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya lebih representatif (Sugiyono,2017), dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Berusia 15 - 18 tahun baik laki-laki maupun perempuan
- b. Sudah menggunakan aplikasi Zenius minimal 3 bulan

Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Hair yang menyarankan bahwa pengambilan jumlah sampel tergantung pada jumlah indikator dikali 5 sampai 10. Jadi jumlah sampel pada penelitian ini adalah : Ridwan (2019)

$$\begin{aligned} \text{Sampel} &= \text{jumlah indikator} \times 10 \\ &= 10 \times 10 \\ &= 100. \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas didapatkan 100 sampel responden yang dapat mewakili siswa SMA di Bandar Lampung.

3.5 Variable Penelitian

Menurut Sugiyono (2017) variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel adalah kepuasan siswa yang dilihat dari pelayanan.

3.6. Operasional Variabel

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Indikator	Skala Ukur
Kualitas Pelayanan	Menurut Wyckof dalam Tjiptono (2014) kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (<i>excellence</i>) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas jasa dipengaruhi dua hal, yaitu jasa yang dirasakan (<i>perceived service</i>) dan jasa yang diharapkan (<i>expected service</i>).	Respon siswa terhadap evaluasi harapan dan kinerja yang dirasakan atas pelayanan menggunakan aplikasi Zenius	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi modern dan berteknologi tinggi. 2. Fitur tertata rapi 3. Pelayanan cepat 4. Penjelasan yang mudah 5. Memberikan pelayanan yang tepat. 6. Kesigapan dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan. 7. Kemudahan berinteraksi 8. Kemudahan dalam menyelesaikan masalah 9. Keamanan 10. Rekomendasi (Lulu, 2017)	Interval

3.7 Uji persyaratan Instrumen

3.7.1 Uji Validitas Instrumen

Menurut Willy Abdillah & Jogianto (2015 p:71), Validitas adalah alat ukur yang digunakan dalam pengukuran, dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Uji validitas dimaksudkan untuk menguji ketepatan

item-item dalam kuesioner, apakah item-item yang ada mampu menggambarkan dan menjelaskan variable yang diteliti. Hal ini membuat peneliti menguji validitas dengan kuesioner (angket) yang langsung diberikan kepada siswa yang menggunakan aplikasi Zenius.

Prosedur pengujian :

1. Rumus Hipotesis

- H_0 = Jika probabilitas (sig.) $< \alpha$ 0,05 maka instrumen valid
- H_1 = Jika probabilitas (sig.) $> \alpha$ 0,05 maka instrumen tidak valid

2. Penjelasan dan kesimpulan dari butir 1 dan 2 dengan membandingkan probabilitas (sig) dengan alpha (0,05) maka akan disimpulkan instrumen tersebut dinyatakan valid atau sebaliknya.

3.7.2 Uji Reliabilitas Angket

Menurut Willy Abdillah & Jogianto (2015 p:74), reliabilitas artinya memiliki sifat dapat dipercaya, yaitu apabila alat ukur digunakan berkali-kali oleh peneliti yang sama atau oleh peneliti lain tetap memberikan hasil yang sama. Fungsi dari uji Reliabilitas adalah mengetahui sejauh mana konsistensi alat ukur untuk dapat memberikan hasil yang sama dalam mengukur hal dan subjek yang sama.

Hasil penelitian yang reliabel bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda, instrumen yang reliabel berarti instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama, uji reliabilitas kuesioner menggunakan prosedur yang sama dengan uji validitas. Reliabel artinya konsisten atau stabil, suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila hasil alat ukur tersebut konsisten sehingga dapat dipercaya.

Tabel 3.3 Nilai r Korelasi *Product Moment*

Koefisien nilai r	Kategori
0,8000 - 1,0000	Sangat tinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang / cukup
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000 – 0,1999	Sangat rendah

Sumber : Sugiyono (2017 p.87).

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1 Indeks Kepuasan Siswa atau *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Indeks Kepuasan Siswa atau *Customer Satisfaction Index (CSI)* sangat berguna untuk tujuan internal perusahaan. Contohnya adalah memantau perbaikan pelayanan, pemotivasian karyawan maupun pemberian bonus sebagai gambaran yang mewakili tingkat kepuasan menyeluruh pelanggan. CSI digunakan melalui tingkat kepuasan pengunjung secara menyeluruh dengan melihat tingkat harapan dari atribut-atribut produk/jasa.

CSI merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan siswa secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur. Indeks Kepuasan Siswa (CSI) sangat berguna untuk tujuan internal perusahaan. Contohnya adalah memantau perbaikan pelayanan, pemotivasian karyawan maupun pemberian bonus sebagai gambaran yang mewakili tingkat kepuasan menyeluruh pelanggan.

Adapun cara untuk mengukur indeks ini dilakukan melalui 4 (empat) tahap langkah penghitungan CSI yaitu:

1. Menentukan *Mean Importance Score (MIS)*.

Nilai ini berasal dari rata-rata tingkat kepuasan tiap siswa :

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{n}$$

Dimana :

n = jumlah siswa

Y_i = Nilai harapan Atribut X Ke-I

2. Membuat *Weight Factors* (WF) :

Bobot inimerupakan presentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF = \frac{MIS}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

Dimana :

p = Atribut kepentingan ke p

3. Membuat *Weight Score* (WS)

Bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Factors* (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan (X) (*Mean Satisfaction Score* = MSS).

$$WS_i = WFi \times MSS_i$$

4. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu :

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\%$$

Dimana :

p = Atribut keprntingan ke p

HS = (*Highest Scale*) Skala maksimum yang digunakan (skala 7)

Kriteria indeks kepuasan menggunakan kisaran 0,00 hingga 1,00 (tidak puas hingga sangat puas), yang dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 3.5
Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index*

Nilai CSI	Kriteria CSI
0,81 – 1,00	Sangat Puas
0,66 – 0,80	Puas
0,51 – 0,65	Cukup Puas
0,35 – 0,50	Kurang Puas
0,00 - 0,34	Tidak Puas

Sumber : Panduan Survey Kepuasan Siswa (Suhadi, 2010).